

Hogyan vegyük rá a vizsgálati alanyokat egy hosszúnak tűnő kérdőív kitöltésére? – Esetleírás a közigazgatás képzési rendszerét vizsgáló kutatás alapján

How to get persuade the potential answerers to fill in a long survey – Case study on the base of a research about the education system of the public administration

DARIDA ZSUZSA

doktorjelölt, Széchenyi István Egyetem, zsuzsa.darida@gmail.com

JÓZSA LÁSZLÓ

egyetemi tanár, Széchenyi István Egyetem, e-mail: jozsal@sze.hu

Absztrakt

A XXI. században a versenyképesség egyik kulcstényezője a megfelelően kiválasztott, és optimálisan képzett munkaerő. A kor követelményének megfelelően a hazai közigazgatásban – jogszabályi megalapozottsággal¹² – egy újfajta képzési rendszert vezettek be 2014-ben. Az új képzési rendszer átfogó vizsgálatát végeztük, melyhez kérdőíves formában gyűjtöttünk adatokat. Az adatgyűjtéshez szükséges kérdőív 6 nagy kérdéskört járt körbe 49 fő kutatási kérdés (és több mint 150 alkérdés) segítségével. Jelen tanulmány célja, hogy a vizsgálat tervezése és kivitelezése során kísérleti jelleggel alkalmazott újszerű, a hosszúnak tűnő kérdőívek kitöltésére motiváló technikák alkalmazását mutassuk be az érdeklődő olvasóknak, esetleíró jelleggel.

Kulcsszavak: kérdőív szerkesztés, adatvesztés kockázatának csökkentése, válaszadói hajlandóság növelése

One of the key factors of the competitiveness in the 21. century is the well-selected, and optimally educated labor force. Seeing the present expectations, it was introduced a new educational system in the Hungarian public administration. We analyzed the new educational system generally with the use of a survey. The questionnaire consisted of 6 big main topics divided for 49 research questions (and more than 150 sub-questions)

Keywords: Editing questionnaire, to avoid the risk of loss of data, to increase the answerer's inclination

¹² A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV törvény és a közszolgálati tisztviselők képesítési előírásairól szóló 29/2012. (III.7.) kormányrendelet

1. Bevezetés

Napjainkban az erőforrások jelentős része szinte egyformán hozzáférhető a különböző szervezetek számára, emiatt a versenyképesség háttérében egyre jobban felértékelődik a megfelelően kiválasztott és optimálisan képzett munkaerő.

A munkaerő kiválasztásának és fejlesztésének szükséglete nem csak a termelő szférában jelent napjaink emberi erőforrás gazdálkodása számára újfajta kihívást, hanem a szolgáltató szektorban és – a kutatásaink tárgyát adó – közzsférában is. Megjegyzendő, hogy a közzsférában a munkaerő képzését/fejlesztését preferáló gondolkodásmód a versenyszférához képest csak némi időbeli késéssel alakult ki.

"A közigazgatási reformok hullámai, irányzatai nemzetközi folyamatokba illeszkednek"¹³. (GELLÉN, 2012) "A változások arra irányultak, hogy a nyugat-európai gyakorlatnak megfelelően a versenyszférában hatékonyan használható eszközöket próbáljanak meg adaptálni a közigazgatásban megvalósuló gyakorlatba." (DARIDA, 2018) Ennek megfelelően a Nyugat-Európában már széles körben teret nyert New Public Management mozgalom áramlataihoz igazodóan egy, még napjainkban is zajló „többlépcsős reformfolyamat indult el hazánkban"¹⁴, mely folyamatnak egyik gondolati alappillére, hogy meg kell teremteni a közigazgatás rendszerének stabilitását ... Azonban a jól meghatározott intézményi keretek, és a megbízhatóan működő rendszer önmagában még kevés a hatékonyság és a minőség garantálásához. (BALÁZS, 2014) Kiemelt feladattá vált a megfelelő személyi állomány megteremtése (VEREBÉLYI, 1998) szakmai szempontok alapján” (DARIDA, 2015)¹⁵.

A közigazgatási reformok keretében a 2011-12. években született jogszabályok is igazodni kívántak az újfajta gondolkodásmóddhoz: a megújuló szabályozásban kulcsszerepet kapott a szaktudás. "A hatékony személyzetpolitika fejlesztésközpontú kell legyen" – ez áll egy a változásokat követő években kiadott, a humán erőforrás és a közszolgálati menedzsment sajátos működését bemutató szakanyagban is (BALÁZS, 2014).

A megújuló jogi szabályozás következtében tehát a közszolgálati emberi erőforrás-menedzsmentbe beépült a kompetencia menedzsment, mely "magában hordozza a célirányos továbbképzést, átképzést" (BELÉNYESI-DOBOS, 2015)

"A köztisztviselők életen át tartó képzése elengedhetetlen egy korszerű közigazgatás működtetéséhez a 21. században...ahogy más országok, úgy Magyarország is jelentős erőforrásokat fordít a köztisztviselők továbbképzésére." (GREGOR-PALLAI, 2016) A források

¹³ Gellén Márton fent idézett megállapítását doktori disszertációjában az alábbi forrásokra való hivatkozással tette (BOUCKAERT-POLLIT, 2011: 75-125) illetve: (JENEI, 2007:47-51)

¹⁴ Ennek kézzelfogható stratégiai dokumentuma a több módosításon is átesett Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MAGYARY PROGRAM, 2012.)

¹⁵ "A közszolgálaton belüli emberi erőforrás gazdálkodásnak egyrészt igazodnia kell az állandósuló változásokhoz, irány- és hangsúlyeltolódásokhoz, másrészt proaktívan, értékteremtően elébe is kell mennie a felmerülő kihívásoknak, feladatoknak." (BOKODI-SZAKÁCS, 2014:136)

jelentős része annak az átfogó továbbképzési rendszernek a létrehozását és üzemeltetését finanszírozza, melyet – egy fél éves tesztelést követően – 2014. január elsejétől vezettek be hazánkban. E képzési rendszernek első 4 éves képzési ciklusát vizsgáltuk kérdőíves formában zajló, 1000 fős végzett primer kutatásunkban.

2. A képzési rendszer bemutatása

A 2014. évtől országos szinten bevezetett képzési rendszer az állam- és közigazgatásban dolgozók jelentős részére kiterjed. Kutatásaink célcsoportjának a közszférának egy szűkebb, ugyanakkor homogénebb csoportját: a települési önkormányzatoknál dolgozó köztisztviselőket választottuk.

Az önkormányzati tisztviselők számára a közszolgálati tisztviselők továbbképzéséről szóló 273/2012. (IX. 28.) kormányrendelet iránymutatásai határozzák meg a képzési programba való belépés feltételeit, illetőleg a képzési programba való belépéssel együtt járó jogokat és kötelezettségeket.

A képzési rendszer alapvető célja a köztisztviselői állomány szaktudásának naprakésszé tétele. A képzésben való részvétel a köztisztviselők számára kötelezettség. Ahhoz, hogy kötelezettségeiket teljesíteni tudják, egy központilag meghatározott programjegyzékből¹⁶ választhatnak maguknak (vagy választ számukra a munkáltató) képzést, melyeknek eredményes teljesítéséért tanulmányi¹⁷ pontokat írnak jóvá számukra. A képzésben való részvételhez szükséges szabadidőt és a képzésben való részvétel költségeit – a törvény értelmében – a munkáltatónak kell biztosítania.

"A tisztviselők képződhetnek elektronikus tananyag segítségével (*e-learning* formájában), *jelenléti képzést* igénybe véve, vagy e kettő kombinációjával (un. *blended* képzésen való részvétellel.)" (Darida, 2018:59)

Kutatásunkban az itt bemutatott képzési rendszer részletes vizsgálatát végeztük, egy strukturált kérdőív segítségével. A kérdőívben a következő 6 témakört vizsgáltuk:

1. a képzési kínálatot
2. a képzésben részt vevő köztisztviselők motivációját
3. a megszerzendő tanulmányi pontok mértékét
4. a képzésben való részvételnek a köztisztviselők családi- és magánéletére gyakorolt hatását
5. a résztvevői elégedettséget képzési típus szerint (közszolgálati képzés, szakmai vagy belső képzés, vezetőképzés)
6. a résztvevői elégedettséget képzési forma szerint (elektronikus tananyag, jelenléti képzés, blended képzés, vezetői tréning)

Az 1. számú táblázat a kutatás során felhasznált kérdőívben belül az egyes vizsgálati témához kapcsolódó fő kérdéscsoportok és az azokon belül szereplő további alkérdések számát mutatja.

¹⁶ A programjegyzék elérhető a képzések elvégzésének támogatására létrehozott elektronikus felületen, ami egyfajta tanulmányi és vizsgaportálnak tekinthető, az alábbi linken: <https://probono.uninke.hu/tartalom/tisztviseloknek/kepzesek>

¹⁷ "A tanulmányi munka mértékegysége a tanulmányi pont, amely a továbbképzési programok, illetve az egyes kurzusok vonatkozásában arányaiban kifejezi azt a munkaórát, amely meghatározott ismeretek elsajátításához, a követelmények teljesítéséhez szükséges". (KISS,2015:70)

9. táblázat
Vizsgálati kérdések száma

Vizsgált terület	Vizsgálatban szereplő fő kérdéskörök száma (db)	Vizsgálatban szereplő alkérdések száma (db)
Bevezető kérdések	5	0
Képzési kínálat	6	13
Képzésben rész vevők motivációja	9	31
Megszerzendő tanulmányi pontok mértéke	4	7
Képzésben való részvételnek a köztisztviselők családi- és magánéletére gyakorolt hatása	1	14
Részvevői elégedettség képzési típus szerint	6	54
Részvevői elégedettség képzési forma szerint	8	39
Demográfiai adatok	10	0
<i>Kutatási kérdések száma összesen</i>	<i>49</i>	<i>158</i>

Forrás: Saját szerkesztés

A fenti táblázatból kiolvasható a vizsgálandó kérdések rendkívül magas számra. Ez a nagy kérdésszám – elsősorban a kérdőív kitöltésére fordítandó meglehetősen hosszú idő miatt – komoly kockázatot hordozott magában.

A kérdőívet elektronikus úton (on-line kitölthető kérdőív formájában) tettük közzé. Ezesetben meglehetősen nagy volt a kockázata annak, hogy a kérdőívet kitöltők megunják a válaszadást, és anélkül, hogy véglegesítve a kérdőív kitöltését beküldenék azt, egyszerűen kilépnek a megadott internetes felületről.

"A legtöbb válaszadó nem hajlandó túl sok energiát befektetni abba, hogy információt nyújtson. Ezért a kutató jól teszi, ha minimalizálja a válaszadó erőfeszítéseit." (MALHOTRA, 2009:339)
A kockázatok csökkentésére – melyekkel növelhetjük a válaszadói hajlandóságot – több eszköz is a kutatók rendelkezésére áll. Patrik Hanrahan továbbá Kent H. Marquis és munkatársai illetőleg Tourangeau és Smith alapján többek között az alábbiak:

- a kutatási céloknak a megindoklása, a kutatás céljának láthatóvá és érthetővé tétele
- a kérdőív témáinak megfelelő egymásutánisága (pl: a bizalmas kérdéseknek a kérdőív végén való elhelyezése)
- a kérdés átfogalmazása úgy, mintha az másra vonatkozna (pl: abban az esetben ha a kérdés megválaszolása túlságosan is bizalmi választ igényel)
- utalás arra, hogy a válaszadás közös érdek
- konkrét adatok helyett kategóriákhoz való tartozás megjelölésének kérése (pl: jövedelmi adatok esetén)

- a "kényes"¹⁸ kérdéseknek elrejtése olyan kérdések közé, melyeket a válaszadók nagy valószínűséggel megválaszolnak és
- a kérdéseknek megfelelő szövegkontextusba helyezése.

A fenti kockázatcsökkentő módszerek használata mellett egy új módszert is használtuk a kutatás során. Ezt az új kockázatcsökkentő módszert mutatjuk be esetleíró jelleggel.

A módszert nem tekintjük általános érvényűnek. Tisztában vagyunk vele, hogy hatékonyságának igazolásához további vizsgálatok és bizonyítékok szükségesek. Ennek ellenére fontosnak tartjuk az eredmények a tudományos közélettel való megosztását, hiszen – mint tudjuk – az újdonságok még akkor is segíthetik egy-egy probléma megoldására irányuló tudományos gondolkodásmód továbbfejlődését, ha az adott módszer hatékonyságát és eredményességét még nem igazolták tudományos kísérletekkel.

3. A kérdőív kidolgozásának folyamata és e folyamat állomásai

3.1 A kérdőív kidolgozása

Már a kérdőív kidolgozásánál is tudtuk, hogy nagy mennyiségű információt gyűjtünk. A kérdéseket egyszerűen fogalmaztuk meg, a célcsoport nyelvezetének megfelelő érthető szavakat és fogalmakat használtunk. Alapvetően a strukturált kérdések körébe tartozó zárt szelektív kérdéseket tettünk fel, hogy a válaszadók feladatát minél jobban megkönnyítsük. A kérdések sorrendjének megválasztása is tudatos munka eredménye, mely az adatvesztés kockázatának csökkentésére irányult.

A kérdőív elektronikus formába öntéséhez egy Google alapú kérdőív készítő programcsomagot használtunk.

3.2 A kérdőív tesztelése

A kérdőív tesztelését egy megyei jogú város Polgármesteri Hivatalában végeztük. A tesztelésre 2017. év július és augusztus hónapjaiban került sor.

A képzésben részt vevő köztisztviselői állomány 10%-át vontuk be a tesztelésbe, figyelve arra, hogy a tesztelésbe bevont csoportban egyenletes eloszlásban, a hivatal köztisztviselői létszámának arányait követően szerepeljenek férfiak és nők, vezetők, és beosztottak is. A beosztottak esetén figyelmet fordítottunk arra, hogy a középfokú és felsőfokú végzettségűek aránya nagyjából megegyezzen a hivatali mintázattal, valamint arra is, hogy a megkérdezett vezetők között közép- és felsővezetők is szerepeljenek.

A teszteléshez szükséges minta kiválasztásában, valamint a célszemélyek tesztelési feladatokba való bevonásába a Hivatal humánpolitikus munkatársai nyújtottak segítséget.

¹⁸ Jelen tanulmányban "kényesnek" azokat a kérdéseket nevezzük, melyeknek megválaszolása során nagy az adatvesztés kockázata, mert olyan információ gyűjtésére hivatott, melyeket a válaszadók vélhetően nem, vagy nem szívesen adnak meg.

A tesztelés során a kérdőívet papír alapon töltöttük ki, a kérdéseket felolvastva, és ellenőrizve, hogy a kérdezett személyek megfelelően értik-e a kérdéseket.

3.3. A tesztelés során jelentkező fő probléma

A tesztelés eredményei arra utaltak, hogy a kérdőív kitöltése a válaszadók számára – a tudatos tervezés ellenére – sem könnyű feladat.

Természetesen már a próbakérdés előtt is tisztában voltunk vele, hogy a kérdőív meglehetősen hosszú, de a hosszúságnak a válaszadókra gyakorolt hatásával valójában a tesztelés során szembesültünk elsőként. A kérdőív feléig sem értünk el, amikor a válaszadókon egyértelműen megjelentek az unalom jelei (pl.: sóhajtozás, ásítózás)

A kérdőív kitöltése mintegy fél órát vett igénybe. A kitöltők többsége arról számolt be, hogy egy on-line végzett kutatásba való bekapcsolódás során nagy valószínűséggel nem, vagy nem szívesen szánna ennyi időt a kérdőív kitöltésére.

Mérlegelnünk kellett, hogy melyik kockázat a nagyobb: ha meghagyjuk a hosszú kérdőívet, és emiatt a kitöltők anélkül hagyják abba a munkát, hogy befejeznék és beküldnék azt, vagy az, hogy ha kiveszünk kérdéseket a tesztből, és ezzel azt kockáztatjuk, hogy a kutatási hipotézisek vizsgálatához szükséges információkhoz nem jutunk hozzá.

Mivel a tesztelés után valamennyi tesztalany megerősítette, hogy a kérdőív hosszú, és a kitöltése unalmas – különösen is amiatt, hogy vannak kérdéssorok, amik a különböző *képzési formák* továbbá a különböző *képzési típusok* esetén egy az egyben megismétlődnek – ezért úgy döntöttünk, hogy egy új tervet dolgozunk ki arra vonatkozóan, hogy a kitöltést feladók számát csökkentsük. A kidolgozott terv egy újszerű technika alkalmazására épült, melyet a következőképpen neveztünk el: *a kérdőívben elhelyezett, nem közvetlenül a kutatás tárgyához tartozó személyes megerősítő üzenetek technikája*.

Az elképzelésünk arra épült, hogy egyrészt a kérdőívet bemutató bevezető szövegben személyes szimpátiát keltünk a kitöltőkben a kutató személyével kapcsolatban, másrészt magába a kérdőívbe beépítettünk olyan külön oldalakat, melyek a kitöltők számára tartalmaznak üzeneteket. Ezek az üzenetek azt erősítették a kitöltőben, hogy a válaszai fontosak számunkra.

Például megerősítettük őket abban, hogy a válaszadó köztisztviselők segítséget nyújtanak egy közös ügy pontos megismerésében, hiszen minden egyes kitöltött kérdőív hatékonyan hozzájárul ahhoz, hogy objektív kép rajzolódjon ki a tapasztalataikról;

mindannyiunk közös érdeke a kérdőív kitöltése – a válaszok segítségével olyan kutatói beszámolót készíthetünk, mely hűen tükrözi a képzésben részt vevő köztisztviselők véleményét, aminek segítségével visszajelzést nyújthatunk a képzés szervezői számára

3.4. A probléma megoldása érdekében tett lépések bemutatása - esetleíró jelleggel

A tesztelés során megfigyeltük, hogy a fáradtság első jelei nagyjából kérdőív első negyedénél jelentkeztek. Azt is megfigyeltük, hogy az első 11 kérdés kitöltése még gyorsan ment, és nem okozott gondot, ezért azt a technikát alkalmaztuk, hogy (bár a kérdőív kitöltésének még nagyon az elején jártunk) tematikailag az első nagy kérdéskör (ti: képzési kínálat/szükségesség felmérése) után beillesztettünk egy különálló oldalon szereplő üzenetet, amin csak annyi szerepelt: "A kérdőív első harmadát már kitöltötte. Kérem, folytassa a munkát!" A figyelmet tipográfiaiilag (a betűméretet megnövelve, és félkövér betűtípust választva) is az első mondatra irányítottuk.

Ezzel az üzenettel azt sugalltuk, hogy a kérdőív további kitöltése – az eddigiekhez hasonlóan – nem lesz nehéz. Pontosán tudtuk, hogy a kérdőív kitöltése nehéz és fáradtságos, de azzal is tisztában voltunk, hogy egy megfelelő időben adott *pozitív megerősítés* az energiákat megsokszorozza. Ezt az energianövelő hatást szerettük volna a kérdőívbe beillesztett mondattal elérni.

Ezután hagytuk a kitöltőket, hadd dolgozzanak. Két újabb nagy témakör (ti: külső/belső motiváció és a kreditpontok mértéke) kérdéseit töltöttük ki velük a következő megerősítő üzenet elhelyezéséig. Ekkor arra hívtuk fel a figyelmet, hogy a kitöltők már a kérdőív felénél járnak. Amennyiben a feltett kérdések számát, és a vizsgálandó témakörök méretét nézzük, az üzenet tartalma igaznak tekinthető. Ha azonban azt vesszük figyelembe, hogy a kitöltés szempontjából nehéznek (vagy ha pontosabban szeretnék fogalmazni, akkor úgy is mondhatnám, hogy monotonnak vagy fárasztónak) nevezhető a kitöltés szempontjából időigényesebb rész, a kérdőív utolsó harmadában szerepel, akkor ez az állítás (ti: a kitöltéssel elértek a kérdőív feléhez) nem teljesen igaz. De ez esetben is úgy véltük, hogy a kitöltéshez egy újabb motivációt ad az, ha a kitöltő tudja (azaz tudni véli), hogy máris teljesítette a feladatok 50%-át.

A kiemelt mondat pontosan így hangzik: "A kérdőív kérdéseinek felét már sikeresen megválaszolta." Ebbe a mondatba belerajtott "sikeres" szó is a kitöltő önértékelését hivatott erősíteni. Azon túl, hogy a teljesítményét megjelenítettük előtte, azt is üzentük neki, hogy amit csinál, abban sikeres. Miután a kitöltőket megerősítettük abban, hogy jól végzik a dolgukat, sikeresen haladnak előre az általunk kijelölt úton, egy újabb megerősítéssel, és egy instrukcióval is elláttuk őket, hogy tudják, mit várunk el tőlük a kérdőív kitöltésének folytatásakor. Az üzenet így hangzott: "A válaszai fontosak számomra. Számítok a további együttműködésére is. Kérem, folytassa a kérdőív kitöltését!"

Ezután a kérdőívben egy viszonylag gyorsan kitölthető kérdéssor következett, annak érdekében, hogy a motiváció ismét megerősödjön. A kérdéssor a képzéseknek a kitöltő családjára való hatását/hatásait vizsgálta, 14 viszonylag könnyen megadható választ felsorakoztatva.

A kérdőív legnehezebben kitölthető része ezután következett. A válaszadóknak az elégedettségét vizsgáltuk három féle képzési típus és négy féle képzési forma szerint, képzési típusonként és képzési formánként újra ismétlődő kérdéssorokkal. A kérdéssorok hosszúak, és a kérdések között több olyan is található, ami csak apró eltéréseket tartalmaznak. Ezek azok a kérdések, amiknek a

megválaszolásánál a legnagyobb kockázata volt annak, hogy a válaszadó egyszerűen kilép a kérdőív kitöltéséből, anélkül, hogy véglegesítené a válaszait.

Ezeket a kérdéseket azért a kérdőív végén helyeztük el, mert arra számítottunk, hogy ha valaki már sok időt és energiát befektetett a kérdőív kitöltésébe, és arra pozitív megerősítést is kapott, akkor nagyobb lesz a valószínűsége annak, hogy befejezi a munkát. De ebben még mindig nem lehettünk egészen biztosak, ezért újabb üzenetet helyeztünk el a kérdőívben.

A két nagy blokk, a képzési típusra és a képzési formára vonatkozó elégedettséget vizsgáló szakaszok közé építettük be a következő üzenetet:

Az utolsó kérdéskör következik.

Tudjuk, hogy fárasztó az egymáshoz hasonló kérdések sokaságát megválaszolni, de a kérdőív jelentős részét már kitöltötte. Mindössze egy kérdéskör van hátra.

Szeretnénk, ha tudná, hogy az Ön válaszai nélkülözhetetlenek az objektív kép kialakításához.

KÖSZÖNJÜK, hogy folytatja a kérdőív kitöltését!

Az üzenet első (tipográfiaiilag kiemelt, megnövelt betűmérettel, és félkövér betűtípussal jelölt sorában) arra hívtuk fel a figyelmet, hogy már nincs sok hátra az elvégzendő munkából. Ha a válaszadó eddig eljutott a kérdőív kitöltésében, akkor már "csak" egy szakasz van hátra. Az üzenet segítségével igyekeztünk rámutatni arra, hogy ez már a célegyenes.

Az üzenet következő szakaszában az ún. Gordon módszerből (GORDON,1990) a pedagógiai gyakorlatban jól ismert "értő figyelem" technikáját alkalmaztuk. Visszajeleztünk a válaszadó számára, hogy tudjuk, mit érez, megértjük a nehézségeit, ugyanakkor újra megerősítettük abban, hogy a munka nehezen túljutott, már csak egy kérdéskör van hátra. Azt sugalltuk ezzel, hogy az "egy" az eddigiekhez képest már igazán nem sok, ráadásul ez az utolsó megmértetés ebben a küzdelemben.

Mivel fontos volt számunkra, hogy az utolsó szakaszt teljesítve célba is érjen a válaszadó, azaz hiánytalanul kitöltött kérdőívet véglegesítsen, ezért "kihangosítottuk" (tehát írásban is megfogalmaztuk) amit gondoltunk, azaz hogy a kérdőív előtt ülő személy munkája nélkülözhetetlen számunkra, illetőleg a kérdőív végén elhelyezett köszönetet is előre hoztuk annak érdekében, hogy lássa, értékeljük a kitöltéssel kapcsolatban tett erőfeszítéseit.

A demográfiai adatokat vizsgáló kérdéskört levezetés, – vagy úgy is fogalmazhatnánk, hogy pihentetésképpen – a kérdőív végén helyeztük el.

Arról ugyan nincs adatunk, hogy hányan kezdték meg a kérdőív kitöltését, és milyen arányban szerepelnek közöttük olyan személyek, akik végül nem fejezték be azt, azonban a beérkezett kérdőívek magas darabszáma (1215 db kérdőív érkezett vissza) arra enged következtetni, hogy a kitöltők nagy hányada teljesítette az általunk kitűzött célt. Emiatt élünk azzal a feltevéssel, hogy a kérdőívben elhelyezett üzenetek célt értek. Ez megerősíti számunkra, hogy az új technika – a

kérdőívben elhelyezett, nem közvetlenül a kutatás tárgyához tartozó üzenetek módszere – hatékony és eredményes.

4. Konklúzió

Jelen tanulmányban vázlatosan bemutattuk egy, a hazai közigazgatási szféra intézményrendszerén belül bevezetett új képzési rendszert, továbbá említést tettünk egy képzési rendszer gyakorlati tapasztalatait összegyűjtő országos szintű primer kutatásról. A kutatással kapcsolatos témakörben alapvetően a kutatási kérdőív terjedelmére fókuszáltunk, mely meglehetősen hosszú terjedelme miatt az adatvesztés komoly kockázatát hordozta magában. Tanulmányunkban a kockázatok csökkentésére kidolgozott új technikát, és az annak során alkalmazott eszközöket (rövid szöveges üzeneteket) mutattuk be esetleíró jelleggel. Az új technikának "*a kérdőívben elhelyezett, nem közvetlenül a kutatás tárgyához tartozó személyes megerősítő üzenetek technikája*" nevet adtuk.

A fent bemutatott módszer kísérleti jellegű. Hatékonyságára utal a kutatás során viszonylag rövid idő alatt visszaérkező 1215 darab kitöltött kérdőív. A technika további fejlesztése, valamint módszertani megalapozottságának igazolása további kísérletek és kutatások tárgyát képezheti a jövőben. Amennyiben valóban bizonyíthatóan működőképes és eredményes a fent említett technika alkalmazása, úgy a jövőben annak általános elterjesztése számos kutató adatgyűjtési munkáját támogathatja.

Irodalomjegyzék

Balázs I. (2014): Humánerőforrás és a közszolgálati menedzsment sajátos működése, Nemzeti Közszolgálati Egyetem

Belényesi E. – Dobos Á. (2015): Közeledés vagy távolodás? Továbbképzési trendek a magyar közigazgatásban és az amerikai szövetségi közszolgálatban. In: Új Magyar Közigazgatás, 8 (2) 32-44.

Bokodi M. – Szakács G. (2014): Characteristics of civil service organisations and HR management. In: Bokodi M., Hazafi Z., Kun A., Petrovics Z., Szakács G.: Civil service career and HR management. 135-175. o. Forrás: http://magyaryprogram.kormany.hu/download/b/fa/a0000/_Tanulmanykotet_online_EN_AROP2217.pdf Letöltve: 2014. november 13.

Bouckaert, G. – Pollitt, C. (2011): Public management reform. A Comparative Analysis. Oxford University Press, Oxford University Press

Darida Zs. (2015): A szociálterápiás szerepjáték új alkalmazási területe. in: Dr. Koncz I., Szova I. (szerk.): Közös Tudományos Sikerek. X. PhD Jubileumi Konferencia tanulmánykötete., Professzorok az Európai Magyarországért Egyesület, Budapest, 20-27.
Forrás:

[http://www.peme.hu/userfiles/K%C3%B6z%C3%B6s%20tudom%C3%A1nyos%20%20sikerek%20\(1\).pdf](http://www.peme.hu/userfiles/K%C3%B6z%C3%B6s%20tudom%C3%A1nyos%20%20sikerek%20(1).pdf) Letöltve: 2015. december 3.

Darida Zs. (2018): A magyar közigazgatási képzési rendszer gyakorlati tapasztalatai. In: Korcsmáros E. (szerk.) A Selye János Egyetem 2018-as X. Nemzetközi Tudományos Konferenciájának tanulmánykötete = Zborník X. medzinárodnej vedeckej konferencie Univerzity J. Selyeho - 2018. Komárno, Szlovákia. Selye János Egyetem 57-66. o.

Gellén M. (2012.) A közigazgatási reformok az államszerep változásainak tükrében. Doktori értekezés. Széchenyi István Egyetem Repozitóriuma

Gordon, T. (1990): P.E.T. A szülői eredményesség tanulása. Gondolat könyvkiadó

Gregor A. – Pallai K. (2016): Kormánytisztviselői integritás tréningek hatékonyságának elemzése (1. rész - a validálás hiánya és fontossága) In: Pro Bono Publico - Magyar Közigazgatás, 2016 (2) 4-24

Hanrahan, P. (2000): Mine Your Own Business. Target Marketing 2000 Febuary (32)

Jenei Gy. (2007): Komparatív közpolitika. (Elméleti megközelítések és nemzetközi esettanulmányok a közpolitika körében) Akadémiai doktori értekezés, MTA Kézirattára Budapest

Kiss N. (2015.): "Tanuló közigazgatás": a tisztviselők közszolgálati továbbképzése. In: Új Magyar Közigazgatás, 8 (1) 68-77.

Marquis, H. K. – Duan, N. – Marquis, M. S. – Polich, J. M. – Meshkoff J. E.– Schwarzbach, D. S. – Stasz, C. (1981): Response Errors in Sensitive Topic Survey: Estimates, Effects and Correction Options. Santa Monica, CA: Rand Corporation

Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 12.0) (2002): Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium, Budapest. Forrás:
<http://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyary%20kozig%20fejlesztesi%20program%202012%20A4.pdf> Letöltve: 2015. december 3.

Tourangeau, R., Smith T. W. (1996): Asking Sensitive Questions: The Impact of Data-Collection Mode, Question Format, and Question Context. Public Opinion Quarterly, 60 (20) 275-304.

Verebélyi I. (1998): Összefoglaló a közigazgatási reformfolyamat első szakaszáról és a további tennivalókról. In: Magyar Közigazgatás, 48 (6) 321-336.

VEREBÉLYI I. (1989): Összefoglaló a Közigazgatási reformfolyamat első szakaszáról és a soron következő feladatokról II. In: Magyar Közigazgatás, 48 (6) 414-421.

Hivatkozott jogszabályok jegyzéke

[15] A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV törvény

[16] A közszolgálati tisztviselők továbbképzéséről szóló 273/2012. (IX. 28.) kormányrendelet